

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS RELATIONSHIP WITH EMOTIONAL INTELLIGENCE IN PUBLIC ENTERPRISES

Valeria Alejandra Gonzalez Saavedra
Administradora de Empresas
Especialista (c) en Alta Gerencia, Universidad Militar Nueva Granada
Contratista, Ministerio del Trabajo
Bogotá, Colombia.
Valealegonsaa@gmail.com

Artículo de reflexión

Directora
Yuber Liliana Rodríguez-Rojas Ph.D.
Doctora en administración – Universidad de Celaya (México)
Magister en Salud y Seguridad en el Trabajo - Universidad Nacional de Colombia
Fisioterapeuta - Universidad Nacional de Colombia
Correo electrónico: yuberliliana@gmail.com



La U
acreditada
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
2020**

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS RELATIONSHIP WITH EMOTIONAL INTELLIGENCE IN PUBLIC ENTERPRISES

Valeria Alejandra Gonzalez Saavedra
Administradora de Empresas
Especialista (c) en Alta Gerencia, Universidad Militar Nueva Granada
Contratista, Ministerio del Trabajo
Bogotá, Colombia.
Valealegonsaa@gmail.com

Artículo de reflexión

Directora
Yuber Liliana Rodríguez-Rojas Ph.D.
Doctora en administración – Universidad de Celaya (México)
Magister en Salud y Seguridad en el Trabajo - Universidad Nacional de Colombia
Fisioterapeuta - Universidad Nacional de Colombia
Correo electrónico: yuberliliana@gmail.com



**ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
2020**

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS RELATIONSHIP WITH EMOTIONAL INTELLIGENCE IN PUBLIC ENTERPRISES

Valeria Alejandra Gonzalez Saavedra
Administradora de Empresas
Especialista (c) en Alta Gerencia, Universidad Militar Nueva Granada
Contratista, Ministerio del Trabajo
Bogotá, Colombia.
Valealegonsaa@gmail.com

RESUMEN

Esta investigación esta basada en los aspectos relevantes frente a las situaciones presentadas en las entidades publicas donde se exponen los hechos y particularidades con respecto al personal que desarrollan funciones en cada una de las áreas, teniendo en cuenta el tipo de vinculación a las entidades como lo son funcionarios de planta y contratistas de prestación de servicios. Ya que estos dos tipos de vinculacion presentan situaciones especiales que realcionan las diferentes percepciones en cuanto al desempeño y desarrollo de las tareas, dando resultados directos de productividad entendiendo la diferenciación en cada uno de los perfiles, es por tanto que también se abarca el tema del perfil de liderazgo frente a los cargos directivos, de acuerdo al resultado que se ha arrojado frente a la investigación, es importante entender la manera en que su directiva puede afectar el mabiente organizacional siendo el líder quien debe actuar como persona imparcial frente a las problematicas y desacuerdos que existen en dichos ambientes, por tanto es fundamental describir y entender el papel qjue debe realizar la persona líder en cada uno de los cargos, teniendo en cuenta naturaleza que manejan las entidades publicas en cuanto a la rotación de personal frente a los perfiles de los contratistas y la evaluación de desempeño siendo una herramienta clave para la eficiencia del personal de planta de una entidad publica.

Palabras clave: Liderazgo, clima organizacional, inteligencia emocional, paradigmas

ABSTRACT

This investigation is based on the relevant aspects of the situations presented in public entities where the facts and particularities are exposed with the personnel that perform functions in each of the areas, taking into account the type of relationship to the entities such as they are public server and contractors. Since these two types of contracts, they present special situations that make different perceptions regarding the performance and development of tasks, giving direct results of productivity understanding the differentiation in each of the profiles, it is therefore that the subject of leadership profile in front of the managerial positions, according to the result that has been thrown in front of the investigation, it is important to understand the way

in which their directive can affect the organizational environment being the leader who must act as an impartial person in front of the problems and disagreements that exist in these environments, therefore it is essential to describe and understand the role that the lead person must perform in each of the positions, taking into account the nature that public entities handle in terms of staff rotation compared to the profiles of contractors and performance evaluation being a key tool for efficiency for de public servers of a public entity.

Keywords: Leadership, organizational climate, emocional intelligence, paradigms

INTRODUCCIÓN

Partiendo del entendimiento del funcionamiento de una organización y la manera en que se desarrollan sus procesos es importante analizar la articulación entre el desarrollo de los procesos en las organizaciones de carácter publico y cuales son sus paradigmas que conllevan a resultados significativos frente a la inteligencia emocional y perspectiva que incluyan el ambiente organizacional, así mismo, se entiende que en un contexto organizativo, la inteligencia emocional se refiere al conocimiento u habilidades para poder desarrollar hábilmente las emociones con el fin de entender las reacciones sociales y emocionales , lo cual hace énfasis en las emociones, ya que brindan resultados relevantes sobre las conductas humanas de forma más acertada (Bordás, 2019), es por ello en que resulta importante tener empatía en el entorno y los individuos frente a diferentes situaciones que pueden resultar en contextos como los ejemplos mas grandes y que afectan mayormente en las organizaciones publicas que son el estrés o relajación en en diferentes ambientes, llevando a cabo el punto focal del análisis del comportamiento de los individuos que conforman la compañía y que a su vez nos indica de que manera el comportamiento de los mencionados pueden afectar los resultados y el desempeño de la organizacion, por lo cual es significativo tener en cuenta cuales son los factores que con llevan a los resultados comportamentales especificos que para en cuestión de (Arias, 2019).

De lo anterior otros conceptos relevantes frente a el análisis del entorno laboral de entidades publicas, es la importancia de la rotación de personal como factor primordial de la permanencia de los procesos de la organización, donde la teoría indica que los efectos por lo general deben ser positivos por entender que llega nuevo conocimiento y que es parte fundamental de la administración de recursos humanos y no de caer a los efectos negativos (Piantini, 2011), de los cuales es una de las ramas que desprenden los factores del tema central, si bien es importante analizar el entorno general, también es relevante entender el entorno interno para llevar a cabo el propósito del funcionamiento de una entidad, un claro ejemplo es el tipo de vinculación de personal, ya que se incluye ciertos aspectos para definir la problemática central, en este caso se puede diferenciar la vinculación directa o de planta donde se refiere a tener en cuenta el proceso de vinculación del empleado a la entidad; así mismo, el tipo de contrato de trabajo puede ser de carácter oficial u elección o concurso oficial (Robles, 2004), ahora bien, existe la vinculación de contrato directo con el empleado al cual se le denomina contratista, ya que, este contrato define cuando una empresa o entidad publica no tenga mas recursos frente al personal de planta para el desarrollo de sus actividades, o carezca de conocimiento técnico referente a un tema en específico que exige el desarrollo de alguna de sus compromisos como entidad, existe la posibilidad de la creación de contratos de prestación de servicios, (Gaviria, 2014).

Finalmente, hay que concebir el funcionamiento y razón de ser de las entidades públicas, como el artículo menciona: es poder entender cómo se conforma el entorno de las organizaciones públicas en un país es especialmente importante, por eso se estudia la relación que puede existir entre la creación de entidades públicas, los sectores correspondientes a su creación y demás factores que se encuentran dentro de un ámbito laboral común. (González, 2019)

Teniendo en cuenta lo descrito sobre las conceptualizaciones de las diferentes definiciones, y significados frente a las situaciones que podrían llamarse gestión administrativa en organizaciones públicas se dan los conceptos de: procesos mecánicos los cuales establecen la manera en que se desarrollan las acciones de manera ordenada y concisa e inorgánica por el ser humano, la segunda nos habla sobre los procesos orgánicos o llamados naturales los cuales connota sobre la reflexión e identificación acerca del ser humano y como se encuentra en su ambiente dentro del contexto organizativo (González, 2019).

No es excluyente el entender que existen los diferentes parámetros y autonomías dentro de las organizaciones públicas, siendo un contexto diferente a lo que llamamos compañías de carácter privado, son contrastes que debemos tener en cuenta al momento de entender los paradigmas asociados; ahora bien, los paradigmas se conocen por ser hábitos y llevar reglas no necesariamente escritas, ya que se pueden manifestar como tradiciones culturales, por lo cual esta se encuentra dentro de límites que conducen el camino para llegar al éxito (Vergara, 2003).

Por lo tanto, las organizaciones también entran en los parámetros de los paradigmas, ya que sus procesos siempre están definidos de acuerdo a la administración y metodología que se desarrolle en ella y que se dispone mediante los altos mandos, por consiguiente los empleados son los que primero desarrollan lo que llamamos clima organizacional que conduce a los hábitos y reglas fijas que pueden afectar los comportamientos de los individuos que conforman las organizaciones (Arias, 2019) de estos factores que aundan mas allá del desarrollo de la administración, se empieza a analizar por que existen coyunturas frente a la realización de actividades, dentro del análisis se encuentra que la antigüedad es un factor clave para entender la eficiencia media a gran escala que las organizaciones privadas llevan hoy en día, de acuerdo al artículo: el envejecimiento es una de las etapas en el ser humano que pueden tener un riesgo alto,

ya que se enfrentan a situaciones que elevan el estrés y la aparición de múltiples enfermedades que pueden afectar el desarrollo de las actividades de dichas personas, creando ansiedad y dependencia según sea el caso (Meléndez, 2019).

Ahora bien, teniendo en cuenta la interpretación relacionada con la situación que pueden presentar las entidades públicas, es ampliar el conocimiento sobre el estado actual en que puede incidir los resultados de dichos factores tanto internos como externos y que por ser entidades públicas manejan criterios diferentes tanto administrativos como de gestión y que así mismo, brindar los resultados de las coyunturas que se entraran a analizar de acuerdo a los factores macros de estas organizaciones.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

Se realizó un análisis de los diferentes conceptos que enmarcan la inteligencia emocional y las conductas organizacionales en materia de gestión administrativa, cultura organizacional y conformación de las empresas públicas. La pregunta a realizar sobre la definición de los paradigmas en el enfoque de entidades públicas fue: ¿Cuáles son los paradigmas identificados de los cuales influyen dentro del clima organizacional en el marco de la inteligencia emocional frente a las organizaciones públicas en Colombia?

Fundamentación de la metodología

La revisión de los conceptos arroja los diferentes análisis que encierran las ideas e información relevantes con respecto a los tipos comportamientos dentro de una organización que tiene un

proceso estándar frente a las compañías que se incluyen dentro las actividades económicas del país, diferenciando las entidades u organización públicas, para detallar el análisis de las gestiones y detectar los paradigmas en el enfoque de la gestión administrativa.

Proceso de recolección de información

Siguiendo los parámetros de la investigación se dieron como puntos clave los siguientes términos en cuanto a artículos para entender los contrastes diarios de las organizaciones objetivo: “gestión administrativa”, “entidades públicas”, “inteligencia emocional”, “clima organizacional”, “paradigmas”, “envejecimiento”, “evaluación de desempeño”, ”liderazgo”, ”tipos de vinculación laboral con el estado Colombiano”, “contratos de prestación de servicios con el estado”, ”productividad empresarial”, “perfil laboral”.

Los motores de búsqueda utilizados fueron:

Google, Redalyc, sciencehub

Criterios de inclusión y de exclusión

En la investigación se tomó en cuenta lo que influye directamente con Colombia, para temas organizacionales públicos, sin embargo, para las demás definiciones en cuanto a temas administrativos se necesita interpretar cómo se encuentran las empresas hoy en día en su forma estructural , según las gestiones desarrolladas de acuerdo a las necesidades propias de la organización, es decir, teniendo en cuenta los parámetros que cada una posee como organización autónoma y teniendo en cuenta que las entidades públicas tienen estándares de funcionamiento establecidos con algunas libertades de elección, por lo cual se definió artículos que estén basados

en experiencias y fechas actuales entre 2018-2019, contrastando los términos que sean de conformación en fechas anteriores.

Se excluyeron términos que soporten definiciones psicológicas debido al entendimiento que conlleva las aptitudes para tal análisis, siguiendo con la línea organizacional no se toma en cuenta los diferentes tipos de organizaciones a nivel mundial, ya que los contrastes siguen siendo significativos y no relevantes para la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Entrando en contexto con los hechos y particularidades que lleva el objetivo principal de este análisis se debe tener en cuenta la estructura de los ítems claves, es así como empezamos a entender la naturaleza de las empresas públicas, su forma organizacional se determina por el ambiente en el cual desarrollan su actividad, así mismo poseen la capacidad de cambiar de manera positiva las costumbres sobre la conducta estratégica, modificando el entorno institucional (Zárate, 2000), ahora bien, es indiscutible la importancia del mismo pero para una definición más precisa, se define que el clima organizacional es al mismo tiempo dependiente e independiente de la estructura organizacional incluyendo los procesos y desarrollo de los objetivos de la organización, por lo tanto este factor determina y define las conductas de los empleados (Oláz, 2013)

Ahora bien el personal y capital humano, es indispensable para el desarrollo de las metas de las compañías, ya que, las empresas obtienen un gran porcentaje de los logros mediante sus empleados por ello da como resultado intercambio de experiencias permanentes entre empleador y empleado (Pedraza, 2018), los compartimientos individualista frente a los procesos cambian ,

con respecto a la forma del desarrollo del mismo, por ejemplo las investigaciones modernas son sentido humano incluyen factores relevantes como, por ejemplo, el compromiso del empleado y la pertenencia de la organización a la atención del entorno laboral como gran factor motivacional laboral dando como resultado la satisfacción del desempeño del empleado y así mismo de logros personales y sociales (Pantoja, 2019), es por ello que en las organizaciones publicas manejan factores diferenciadores en cuanto a los requerimientos para la vinculación de personal, dicho esto, entra en contraste frente a las organizaciones privadas, no obstante la esencia de las organizaciones publicas radica en el conocimiento frente a los aspectos técnicos que surgen en cada área organizativa del estado.

Se puede definir los criterios para la vinculación laboral de los empleados públicos como necesidades frente a la carencia de conocimiento técnico o falta de capacidad de personal de planta para el desarrollo de una actividad en específico que sea fundamental para el desarrollo de las funciones de un área dentro de la empresa publica, en mención a lo anterior, los funcionarios de planta que tiene diferentes denominaciones según la Constitución Política y que en el marco de 07 del departamento administrativo de la Función Pública, existen varias clases de vinculación como funcionario de las entidades publicas, uno de ellos y que representa la propiedad intelectual de las entidades publicas es la carrera administrativa. La cual hace referencia a la provisión definitiva y se realiza a través de concurso de méritos, posee el periodo de prueba adelantado por la Comisión Nacional del Servicio Civil, esta vinculación genera la transparencia para garantizar las personas idóneas para el cargo sin ningún tipo de discriminación con el fin de poseer permanencia y ascenso a los cargos con propósitos de crecimiento profesional según las capacidades de los individuos (Pública, 2020)

Ahora bien, referente a los contratos de prestación de servicios, estos poseen métodos diferenciales para la celebración del mismo, ya que en este caso la modalidad de vinculación del contrato estatal que se lleva acabo en el sector publico, solo se encuentran permitidos con peronas naturales o jurídicas teniendo el objetivo primordial de desarrollar las actividades con relación al funcionamiento de una entidad, siempre y cuando el personal de planta no posea la capacidad de realizar dichas tareas. (Mar, 2017).

Teniendo en cuenta estos conceptos, se empieza a entender el por que se hace tan indispensable poseer la inteligencia emocional frente a estos tipos de vinculación, ya que es un tema macro que hace referencia a las organizaciones y su funcionamiento, al igual que los desarrollos de actividades que influye en un ambiente organizacional, de acuerdo al siguiente esquema se divida los fundamentos en mension para su análisis:

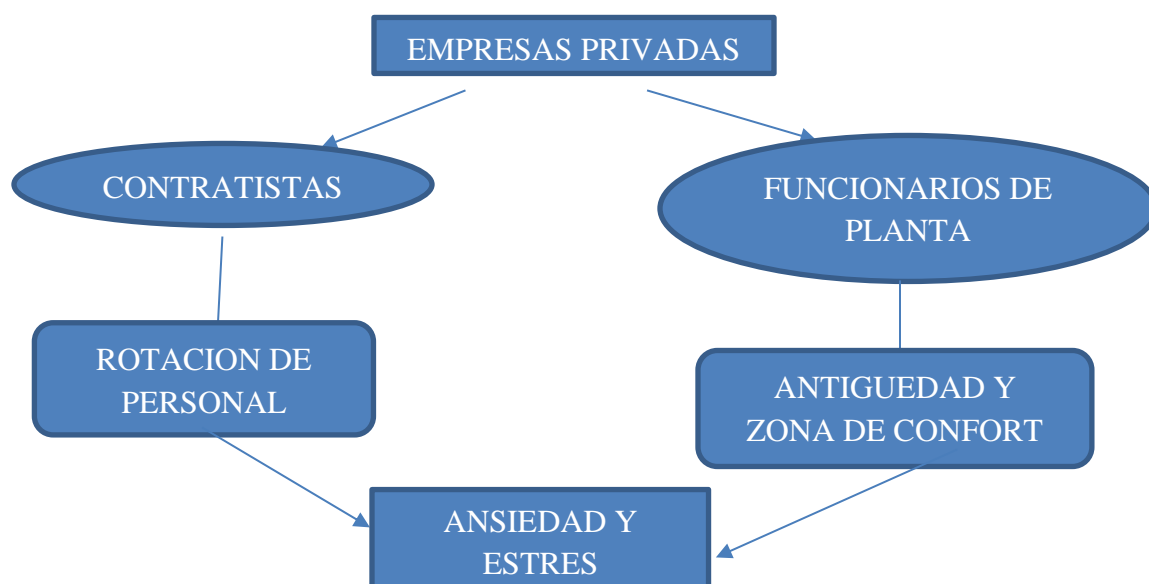


Figura 1. Esquema sobre análisis del comportamiento de los tipos de contratos

Como cabe recalcar en el análisis a profundidad en el clima organizacional de estas entidades, se empieza a comprender el por que el rendimiento de las capacidades de los

empleados es de manera particular frente a otras organizaciones, el elemento substancial es la rivalidad que existe entre las personas vinculadas mediante prestación de servicios, quienes que por sus características son contratadas para complementar las acciones que los servidores públicos de planta no puedan suplir, bien sea por falta de personal o por capacidad intelectual especial que no entran dentro de sus manuales de funciones, lo que quiere decir que para términos generales, los “funcionarios” expresan una amenaza frente a los “contratistas” en la mayoría de casos, ya que la posición de mayores ingresos y manejo del horario laboral independiente de la entidad, hace que los resultados sean negativos que para una persona vinculada por años y se encuentre fija en un cargo no le sea reconocido tanto para participar en los espacios de fomento de capacidad intelectual y que sea de apoyo en procesos importantes para la toma de decisiones o implementación de nuevas políticas.

Por otro lado, los contratistas sufren de diferentes tipos de ansiedad, que es uno de los temas relevantes dentro de la investigación, normalmente la razón de vinculación de este tipo de empleados se encuentra relacionado hacia las funciones complementarias a desarrollar en la organización pero tiende a suceder que, se realiza un gran número de tareas y funciones que sobredimensionan la capacidad de ejecución repercutiendo en ansiedad y depresión, lo cual es un riesgo psicosocial (Franco, 2005), por lo cual es de vital importancia entender que para que este tipo de situaciones estén direccionadas de forma correcta hacia los resultados que se quieren obtener, se debe tener en cuenta a los altos mandos que dirigen el grupo hacia sus resultados, lo que se puede llamar un “buen jefe” es quien observa y dirige el rumbo a sus empleados o personas a cargo, pero no solo se refiere a un jefe como la persona que da órdenes, sino también a un líder en específico, un líder debe estar en sintonía con las emociones en el ambiente de trabajo, a lo cual se encuentra dentro de la inteligencia emocional, ya que con esta herramienta contiene y

orienta los resultados de una manera productiva y satisfactoria siempre y cuando se tenga en cuenta las habilidades de las personas a cargo (Mclean, 2018)

En una entidad publica por la particularidad que se presenta en cuanto a la rotación de personal, los directivos deben tener en cuenta en que situacion se encuentra el area a su cargo, ya que, lo mas común que se enfrentan las entidades estatales es en la rotación de personal referente a las personas que se encuentran vinculadas con contratos de prestación de servicios, por lo cual las situaciones de conocimientos técnicos se pueden perder cuando se presenta constantemente el flujo de personas nuevas, pero a su vez entra en conflicto la adaptabilidad de las personas antiguas que se encuentran vinculadas como funcionarios en propiedad de sus cargos y que desarrollan las mismas funciones por tiempos indeterminados, muchas veces estas situaciones conllevan a tener una baja productividad frente al desarrollo de las metas propuestas, ya que, si un directivo no evalúa las capacidades de las personas que se encuentran laborando tiempo anterior a la ejecución de su dirección, el resultado siempre será, el choque entre conocimientos y zonas de confort que se crea a través del tiempo transcurrido cuando a una persona no se le está evaluando activamente, sobre sus capacidades, enfrentándolos a nuevos retos, lo que quiere decir que una evaluación de desempeño normalmente se ve como algo negativo para el personal antiguo, sin embargo esto tiene efectos contrarios si de crecimiento y productividad se trata, ya que esto armoniza los resultados tanto del individuo como del grupo de trabajo y así mismo de la entidad, donde se puede reconocer que percepciones tienen los empleados para expresar las competencias y características que poseen (Santos A. C., 2018), por lo cual es de suma importancia incentivar la producción de nuevos conocimientos para obtener óptimos resultados.

Ahora bien, hay que tener en cuenta que no todos los individuos están dispuestos a cambiar su forma de proceder o actuar en cuanto a funciones nuevas se trata, en la mayoría de casos el estrés se presenta en personas mayores cuando se enfrentan a nuevos retos que los obligan a explorar mas allá de la zona de confort, lo que quiere decir, el líder debe ser capaz de interpretar lo que los individuos desean como desarrollo personal sin pasar por encima de sus deseos, por que las imposiciones suelen ser negativas para dichas personas, su entendimiento se trata de respetar sus creencias y que sus habilidades son suficientes, por lo cual es importante buscar alternativas de dialogo, frente a dichas personas, la inteligencia emocional quiere mostrar que las palabras correctas pueden hacer que una persona sea productiva, a pesar de que ésta realice las mismas funciones todos los días, suele suceder que los nuevo resto sean emocionantes e intrigantes para estas personas, es por lo cual que el líder debe entender las diferencias de un “contratista” que se contrata para funciones específicas y brinda resultados de acuerdo a los tiempos impuestos previamente, pero que no significa una amenaza para el desarrollo de las funciones de los “funcionarios”, un ambiente productivo y positivo, es en el cual se encuentre un equilibrio entre conocimientos técnicos y operativos, pero dando un participacion especial frente a sus perfiles, la finalidad de lo mencionado es que las habilidades de un empleado estará dando cuenta de la capacidad de responder sobre el cargo que ocupa frente al desempeño que realiza de sus funciones dando como resultado si existe la necesidad de retroalimentación respectiva (Sandoval, 2012), las necesidades de evaluar dichas tareas hacen cuenta de la eficiencia y la manera en que sea desarrollada, por lo que finalmente es el estudio de eficiencia frente a estas varibales.

Ahora bien, teniendo en cuenta todas estas varibales, se encuentra un factor importante que repercute en todos estos hechos que afectan el desarrollo empresarial y que para en tal caso

es un paradigma marcado en las organizaciones públicas, ya que, la mayoría de los directivos pretenden continuar con la percepción de entender el funcionamiento solo llevando a cabo resultados y no lo que implica el desarrollo de los mismos, por lo que generan el desaprovechando y oportunidades que se encuentran apartir del pensmaiento complejo y la inteligencia emocional, por ,mantener la psicorrigidez de no entender el entorno (Santos A. , 2008).

Finalmente las funciones directivas solo se centraban en gestiones administrativas, por lo cual existieron desacuerdos y se llegó a la conclusión que tiene aspectos educativos frente al aprendizaje de cada uno de los cargos teniendo en cuenta la empatía frente a cada individuo (Sanchez, 2015) siendo así, la solución para enfrentra los paradigmas expuestos de las organizaciones públicas.

CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada, es de vital importancia recapitular como se llega a los resultados planteados, por supuesto es relevante entender que una entidad pública tiene la autonomía de manejar sus procesos teniendo en cuenta a los estándares y parámetros que el gobierno plasma en la constitución, es precisamente donde cada entidad puede tener flexibilidad en el desarrollo de sus actividades, sin embargo es una coyuntura pretender que se vean resultados óptimos siendo que la libertad de desarrollar las finalidades del área a individuos como personas empueladas, no necesariamente significa empoderamiento, sino al contrario, puede significar resultados no satisfactorios de acuerdo a la productividad que se quiere llegar, es por lo cual un líder idóneo debe entender que los primeros pasos para el desarrollo óptimo de los objetivos establecidos, se encuentran en identificar los perfiles que confirman el área, también lo

que se viene desarrollando y por ultimo si requiere de una reestructuración de tareas o de nuevas capacidades para su desarrollo, todo esto es con el fin de mitigar la zona de confort que afecta mayormente es estas entidades y que perjudican los resultados de las metas del área correspondiente, así mismo, cuando se vinculan personas nuevas a las entidades por modalidad de prestación de servicios, la rivalidad empieza desde que sean personas que perciban mayores logros que las personas que llevan mucho tiempo dentro de la entidad, es un paradigma que sucede en la mayoría de las entidades donde surge el recelo a la información, por temor a que los contratistas se apropien de los temas de los empleados en planta, siendo la oportunidad para empoderar de manera correcta a cada uno de los servidores públicos, siempre y cuando se lleve el control de los progresos y desarrollo de las actividades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, S. (2019). Una revisión teórica y metodológica sobre el estudio de la cultura en las organizaciones laborales. *Universidad & Empresa*, 21(37), 263-291.
- Bordás, C. (2019). Exploración de la dimensionalidad y las propiedades psicométricas de la Escala de Inteligencia Emocional. *CES Psicología*, 12(3), 50-66.
- Franco, A. D. (2005). FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADOS A ANSIEDAD Y DEPRESIÓN EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS de una Institución de Educación Superior en Pereira. *Investigaciones Andina*, 7(10), 64-68.
- Gaviria, J. I. (2014). CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR ESTATAL. *Ratio Juris*, 9(18), 59-76.
- González, C. I. (2019). *Creación de organizaciones públicas en Colombia: ¿Importan el sector y las funciones?*
- Mar, J. v. (08 de 08 de 2017). *Colombia Compra Eficiente*. Obtenido de contratos-de-prestación-de-servicios-y-de-apoyo-la-gestión: <https://sintesis.colombiacompra.gov.co>
- McLean, J. P. (2018). Liderazgo orientado al seguimiento de metas laborales y la regulación de las emociones. *NOVUM, revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 2(8), 64-77.

- Meléndez, J. C. (2019). Ansiedad y Estrés. *Elsevier España*(25), 14-19.
- Oláz, A. (2013). EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*(56), 1-35.
- Pantoja, M. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(87), 139-154.
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101.
- Piantini, A. R. (2011). El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León. *Revista de la Facultad de Arquitectura de la Universidad Autónoma de Nuevo León*83-91, 5(5), 83-91.
- Pública, F. (2020). *Concepto Marco 07 de 2017*. Bogotá: EVA - Gestor Normativo.
- Robles, A. H. (2004). Función pública de los servidores municipales en Colombia. *Revista de Derecho*(21), 67-95.
- Sanchez, J. (2015). PERCEPCIONES SOBRE LIDERAZGO. *Ra Ximhai*, 11(4), 161-170.
- Sandoval, F. (2012). Gestión de perfiles de cargos laborales basados en competencias. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 660-675.
- Santos, A. (2008). La marginalidad laboral; enemiga de la productividad y la administración del caos. *Universidad & Empresa*, 7(14), 195-207.
- Santos, A. C. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 24-35.
- Vergara, J. C. (2003). Las competencias: un paradigma por construir. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(48), 47-53.
- Zárate, C. (2000). Un enfoque institucional de la empresa pública. *Análisis Económico*, 15(32), 131-141.